

# **Publieke dienstverlening 65% elektronisch**

Viermeting van de elektronische dienstverlening  
van de overheid in 2004

Advies Overheid.nl / Niko Winkel  
&  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Den Haag, februari 2005

# Inhoudsopgave rapport meting elektronische dienstverlening van de overheid 2004

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Samenvatting en conclusies</b> .....   | 3  |
| <b>2. Achtergrond en doelstelling</b> .....  | 4  |
| 2.1. Doelstelling .....  | 4  |
| 2.2. Onderzoeksopzet .....   | 4  |
| 2.3. Gegevensverzameling op internet .....   | 5  |
| 2.4. Aggregatie van de uitkomsten .....  | 6  |
| 2.4.1. Aggregatie binnen overheidsorganisatie .....                                | 6  |
| 2.4.2. Aggregatie van resultaten binnen overheidssector .....                      | 7  |
| 2.4.3. Aggregatie van de sectorale gemiddelden .....                               | 7  |
| <b>3. Resultaten</b> .....   | 8  |
| 3.1. Lokaal: gemeenten .....   | 8  |
| 3.2. Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen .....                  | 9  |
| 3.2.1. Politiekorpsen .....  | 9  |
| 3.2.2. Provincies .....  | 9  |
| 3.2.3. Waterschappen .....   | 10 |
| 3.3. Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen .....                  | 11 |
| 3.4. Alle overheden .....  | 11 |
| 3.5. Elektronische dienstverlening per niveau .....                                | 13 |
| <b>Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst</b> ..... | 17 |
| <b>Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)</b> .....                                 | 24 |
| <b>Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven)</b> .....                               | 26 |
| <b>Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)</b> .....                         | 29 |
| <b>Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven)</b> .....                       | 29 |

## 1. Samenvatting en conclusies

Het kabinet streeft er naar om via internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. De doelstelling uit het actieprogramma 'Andere Overheid' is dat eind 2006 65% van de totale publieke dienstverlening via internet moet kunnen worden afgehandeld. Als tussentijds doel geldt dat ultimo 2004 al 45% van deze dienstverlening moest kunnen worden afgehandeld.

Eind 2000 is een nulmeting uitgevoerd naar het niveau van de elektronische dienstverlening binnen de publieke sector. Dit onderzoek is inmiddels in 2001, 2002, 2003 en 2004 herhaald.

De resultaten van de metingen laten een gestage groei van de beschikbare dienstverlening via internet zien. Tabel A en B geven een overzicht van de resultaten uit beide metingen voor respectievelijk dienstverlening aan burgers en aan bedrijven.

**Tabel A: Percentage elektronische dienstverlening aan burgers in de publieke sector (2000 - 2004)**

|                | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Gemeenten      | 13         | 17         | 25         | 36         | 44         |
| Provincies     | 0          | 0          | 20         | 31         | 39         |
| Waterschappen  | 13         | 28         | 38         | 40         | 52         |
| Politie        | 5          | 8          | 31         | 29         | 49         |
| Rijk           | 32         | 48         | 53         | 51         | 59         |
| <b>Totaal:</b> | <b>18%</b> | <b>26%</b> | <b>34%</b> | <b>40%</b> | <b>49%</b> |

**Tabel B: Percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven in de publieke sector (2000 - 2004)**

|                | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Gemeenten      | 11         | 12         | 17         | 42         | 44         |
| Provincies     | 0          | 4          | 21         | 22         | 19         |
| Waterschappen  | 13         | 27         | 38         | 40         | 52         |
| Politie        | 6          | 10         | 36         | 26         | 46         |
| Rijk           | 45         | 55         | 55         | 60         | 64         |
| <b>Totaal:</b> | <b>19%</b> | <b>24%</b> | <b>30%</b> | <b>45%</b> | <b>50%</b> |

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat de groei van de totaal percentages jaarlijks goed zichtbaar is. Deze groei werd in 2001 vooral gerealiseerd door het rijk, terwijl in 2002 en 2003 juist de gemeenten en provincies sterk stegen. In 2004 is het percentage bij de regiokorpsen van politie aanzienlijk gestegen. De regiokorpsen hebben het afgelopen jaar de digitale aangiftemogelijkheid breed geïntroduceerd. Dit levert een flinke bijdrage aan het digitaal dienstverleningspercentage. De stijging is ook goed te zien bij het Rijk en de burgerdiensten voor gemeenten.

Inmiddels zijn alle gemeenten on line en vaak intensief bezig met de doorontwikkeling van de dienstverlening met behulp van de digitale producten- en dienstencatalogus.

Uit de meting in 2003 bleek dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk stagneerde. In 2004 is weer sprake van een duidelijke groei.

De relatief matige ontwikkeling bij provincies en waterschappen is naar verwachting een 'stilte voor de storm': de ontwikkeling en implementatie van de productencatalogi voor deze overheden is momenteel in volle gang.

## 2. Achtergrond en doelstelling

Zoals reeds in 1999 aangekondigd in het Actieprogramma Elektronische Overheid<sup>1</sup> streeft het kabinet er naar om via internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Het streven van het huidige kabinet is dat eind 2006 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet moet kunnen worden afgehandeld. Als tussentijds doel is gesteld, dat eind 2004 het streefpercentage 45% gehaald moest worden.

Eind 2000 heeft het Nederlands Economisch Instituut (NEI) in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken een nulmeting uitgevoerd om vast te stellen wat de stand van zaken is rond de digitale dienstverlening. Als vervolg hierop zijn vier metingen uitgevoerd (2001 t/m 2004). Deze metingen worden uitgevoerd door het programmabureau Advies Overheid.nl.

### 2.1. Doelstelling

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de doelstelling als volgt geformuleerd:

*Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag wat de huidige stand van zaken is omtrent de beschikbaarheid van publieke diensten op Internet. De stand van zaken moet zeer concreet in een percentage van de totale publieke dienstverlening worden weergegeven.*

Concreet betekent dit het volgende:

- ❖ Per overheidsdienst moet een percentage bepaald worden van de mate waarin deze dienst op internet beschikbaar is.
- ❖ Voor alle overheidsdiensten samen moet een percentage bepaald worden aangaande de mate waarin deze diensten op internet beschikbaar zijn.

### 2.2. Onderzoeksopzet

De opzet van de vervolgmetingen is op dezelfde wijze uitgevoerd als de nulmeting. Voor de ca. 100 meest gevraagde overheidsdiensten (verdeeld over Rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en politie) door burgers en bedrijven<sup>2</sup>, is op de websites van de aanbiedende overheidsinstanties nagegaan in welke fase de on line dienstverlening zich bevindt. Per organisatie met een website

- is uitgezocht welke van de te onderzoeken diensten worden aangeboden op internet;
- zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten;
- het bereik (aantal burgers/bedrijven) per organisatie<sup>3</sup> bepaald.

Tot slot zijn geaggregeerde scores berekend voor de elektronische beschikbaarheid.

- Aggregatie over soortgelijke organisaties heeft landelijke scores voor de elektronische bereikbaarheid van de verschillende diensten opgeleverd.

<sup>1</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, "Actieprogramma Elektronische Overheid", *Tweede Kamer der Staten Generaal* vergaderjaar 1998-1999 nr 26387 nr. 1.

<sup>2</sup> Een inventarisatie van de (belangrijkste) te onderzoeken diensten is al gemaakt in het onderzoek: *Publieke dienstverlening 25% elektronisch. Inventarisatie van contacten van burgers en bedrijven met de overheid*, NEI B.V. (Rotterdam, september 2000). Deze diensten dienen als uitgangspunt voor het onderzoek.

<sup>3</sup> Omdat het onderzoek vraaggericht van opzet is (tot welke online diensten hebben burgers en bedrijven toegang), zijn de percentages elektronisch beschikbare dienstverlening van iedere gemeente gewogen naar inwonersaantallen voor burgerdiensten (bron: BZK) en werkgelegenheidscijfers voor diensten aan bedrijven (bron: CBS).

- Aggregatie over alle organisaties heeft een landelijke score voor de elektronische bereikbaarheid van alle diensten samen opgeleverd.

## 2.3. Gegevensverzameling op internet

Per organisatie is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten op enigerlei wijze worden aangeboden op internet en zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten door het behaalde niveau af te zetten tegen het potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid van de dienst. Het potentiële niveau per dienst is opgenomen in bijlage 1. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende indeling naar niveaus gehanteerd:

### **Niveau 0: Geen informatie**

De overheidsinstantie heeft geen website of biedt op de website geen of onvoldoende informatie over de betreffende dienst;

### **Niveau 1: Informatie**

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

### **Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden**

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

### **Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden**

De website biedt een aanvraagformulier dat on line kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

### **Niveau 4: Elektronische transactie**

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

Ten behoeve van de uitvoerbaarheid is er bij het website-onderzoek vanuit gegaan dat bovenstaande fasering chronologisch is. Indien een gemeente het mogelijk maakt voor een bepaalde dienst een aanvraagformulier elektronisch in te dienen, wordt verondersteld dat de daaraan voorafgaande fasen ook elektronisch beschikbaar zijn<sup>4</sup>. Bovenstaande niveau-indeling geldt echter niet voor alle onderzochte diensten. Omdat grof vuil bijvoorbeeld niet elektronisch kan worden ingezameld, is een gemeente beperkt tot het elektronisch aanbieden van een te uploaden aanvraagformulier (potentieel niveau is fase 4). Deze gemeentelijke dienst is dus 100% elektronisch uitvoerbaar als een gemeente op de website een elektronisch in te dienen aanvraagformulier aanbiedt en de klant daarvan een elektronische bevestiging ontvangt.

<sup>4</sup> Voor de fasen geldt dat mag worden verondersteld dat indien voor een dienst op een bepaalde website fase 4 wordt gescoord de voorafgaande fasen ook elektronisch uitvoerbaar zijn.

## 2.4. Aggregatie van de uitkomsten

### 2.4.1. Aggregatie binnen overheidsorganisatie

Het website-onderzoek conform de methode zoals beschreven in de vorige paragraaf leidt tot uitkomsten van elektronische dienstverlening per dienst per overheidsorganisatie. Tabel 1 geeft de uitkomsten van een fictieve gemeente. De witte vlakken per dienst geven aan tot welk potentieel niveau de elektronische dienstverlening kan reiken. Voor de dienst 'huisvuil' geldt bijvoorbeeld dat gemeenten hierover alleen elektronisch informatie kunnen aanbieden. Ophalen van huisvuil hoeft niet elektronisch aangevraagd te worden en de transactie kan ook niet elektronisch geregeld worden. Dit in tegenstelling tot de verstrekking van een kapvergunning. De volledige cyclus kan in potentie elektronisch worden afgehandeld. De sterretjes in de witte vlakken geven de score van deze fictieve gemeente per dienst. Bij deze gemeente is de aanvraag en verstrekking van een bouwvergunning dus volledig elektronisch te regelen.

De totaalscore van deze gemeente wordt verkregen door het totaal aantal sterretjes te delen door het totaal aan witte vlakken. In dit geval dus 19 sterren gedeeld door 46 witte vlakken. De fictieve gemeente is dus 29 gedeeld door 46; is 63,0% elektronisch.

**Tabel 1. Voorbeeldberekening percentage elektronische dienstverlening bij fictieve gemeente**

| Diensten  | 1 | 2 | 3 | 4 | Gehaald/Maximaal |
|---|---|---|---|---|------------------|
| 1. Ophalen huisvuil   | * |   |   |   | 1 / 1            |
| 2. Inzameling grofvuil  | * | * | * |   | 3 / 4            |
| 3. Heffing rioolrecht   | * |   |   |   | 1 / 1            |
| 4. Onroerende Zaak Belasting  | * | * |   |   | 2 / 4            |
| 5. Afvalstoffenheffing  | * |   |   |   | 1 / 1            |
| 6. Aanvragen bouwvergunning   | * | * |   |   | 2 / 2            |
| 7. Melding schade/onderhoud<br>wegen/trottoirs e.d.<br>(wegenonderhoud) | * | * |   |   | 2 / 4            |
| 8. Aanvragen paspoort   | * |   |   |   | 1 / 3            |
| 9. Aankoop/verhuur bouwgrond  | * | * |   |   | 2 / 4            |
| 10. Aanvragen rijbewijs   | * |   |   |   | 1 / 3            |
| 11. Inzage bestemmingsplannen   | * |   |   |   | 1 / 1            |
| 12. Aanvragen GBA-uittreksel  | * | * | * | * | 4 / 4            |
| 13. Aanvragen verklaring rondom<br>inkomen en vermogen                  | * | * |   |   | 2 / 3            |
| 14. Aanvraag van<br>gehandicaptenvoorziening (WVG)                      | * |   |   |   | 1 / 4            |
| 15. Aanvraag kwijtschelding<br>belastingen en heffingen                 | * | * |   |   | 2 / 4            |
| 16. Aanvraag bijstandsuitkering   | * | * | * |   | 3 / 3            |
| Totaal  |   |   |   |   | 29 / 46          |
| Percentage  |   |   |   |   | <b>63,0 %</b>    |

NB: dit is een fictief voorbeeld; in het onderzoek worden per gemeente méér diensten/producten gemeten.

## 2.4.2. Aggregatie van resultaten binnen overheidssector

Om tot totaalpercentages elektronische dienstverlening per overheidssector te komen, zijn de uitkomsten voor het Rijk, politie en waterschappen opgeteld en gedeeld door het totaal aantal organisaties. Voor gemeenten en provincies is hierop een uitzondering gemaakt. De scores van iedere gemeente en iedere provincie is namelijk gewogen naar inwonersaantallen<sup>5</sup> (voor dienstverlening aan burgers) en werkgelegenheidscijfers<sup>6</sup> (voor dienstverlening aan bedrijven).

In beide gevallen (gewogen of ongewogen) leidt de aggregatie van de uitkomsten tot landelijke gemiddelden per sector.

## 2.4.3. Aggregatie van de sectorale gemiddelden

Om uiteindelijk tot een totaal percentage te komen van elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven, zijn de gemiddelde sectorale totaalpercentages gewogen naar het aandeel van iedere sector in het totaal aantal contacten van de overheid met burgers en met bedrijven. Tabel 2 geeft de aandelen contacten van iedere sector. Het gemiddelde percentage elektronische dienstverlening van gemeenten aan burgers telt dus voor 55,5% mee in de totaal score elektronische dienstverlening van de overheid aan burgers. Voor de politie is dit 5,8%, etc.

**Tabel 2: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven**

|                  | Burgers | Bedrijven |
|------------------|---------|-----------|
| Gemeenten        | 55,5%   | 56,4%     |
| Politie          | 5,8%    | 6,6%      |
| Provincies       | 1,5%    | 1,3%      |
| Waterschappen    | 10,0%   | 11,0%     |
| Rijk en ZBO's    | 27,2%   | 24,7%     |
| Totaal inclusief | 100,0%  | 100,0%    |

Bron: NEI

---

<sup>5</sup> Bron: BZK

<sup>6</sup> Bron: CBS

### 3. Resultaten

#### 3.1. Lokaal: gemeenten

Voor het eerst betrof de meting een meting van alle gemeenten: alle 483 gemeenten beschikken in 2004 over een website. In oktober 2001 had nog maar 323 van het toenmalige aantal van 504 Nederlandse gemeenten een website (64%). In 2002 en 2003 zijn met name veel kleine gemeenten op het internet verschenen met een eigen website. Het jaar 2004 bracht de allerlaatste Nederlandse gemeenten op internet.

Het onderzoek bevat 22 gemeentelijke diensten voor burgers en 12 voor bedrijven. De geselecteerde diensten zijn in bijlage 1 opgenomen.

De resultaten van de meting laten zien dat de verschillen tussen grote en kleine gemeenten tot vorig jaar minder werden: de groep gemeenten met minder dan 25.000 inwoners kwam vorig jaar tot 35%, waar de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners 40% behaalden. In 2001 was het verschil erg groot: 9% t.o. 30%.

In 2004 is juist weer sprake van een toename van het verschil: juist de grote gemeenten tonen in 2004 een grote stijging: van 40% naar 52%.

De nivellering tot 2003 werd met name veroorzaakt door het *en masse* implementeren van de producten- en dienstencatalogi. De denivellering van 2004 is het gevolg van de '2<sup>e</sup> fase', waarin de grote gemeenten inmiddels beland zijn: de doorontwikkeling van het digitaal dienstverleningsaanbod komt bij deze gemeenten geleidelijk tot stand.

**Tabel 3: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan burgers, 2000-2004**

| <b>VOOR BURGERS:</b>                    | <b>2000</b> | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Niet gewogen naar inwoneraantal:</i> |             |             |             |             |             |
| Gemeenten <25000                        | 3,1         | 7,9         | 22,1        | 35,1        | <b>37,2</b> |
| Gemeenten 25000-49999                   | 8,4         | 13,2        | 22,3        | 34,6        | <b>37,6</b> |
| Gemeenten 50000-99999                   | 13,2        | 15,1        | 19,8        | 34,4        | <b>41,7</b> |
| Gemeenten 100000>                       | 24,1        | 27,2        | 25,7        | 39,9        | <b>52,1</b> |
| <b>Totaal gemeenten</b>                 | <b>5,8</b>  | <b>10,1</b> | <b>22,2</b> | <b>35,2</b> | <b>38,5</b> |
| <i>Gewogen naar inwoneraantal:</i>      |             |             |             |             |             |
| Gemeenten <25000                        | 3,9         | 8,7         | 23,0        | 35,3        | <b>37,3</b> |
| Gemeenten 25000-49999                   | 8,6         | 12,6        | 24,1        | 34,4        | <b>37,7</b> |
| Gemeenten 50000-99999                   | 13,1        | 11,6        | 26,4        | 34,4        | <b>41,8</b> |
| Gemeenten 100000>                       | 26,5        | 29,6        | 26,3        | 39,8        | <b>54,5</b> |
| <b>Totaal gemeenten</b>                 | <b>13,4</b> | <b>17,6</b> | <b>24,9</b> | <b>36,3</b> | <b>43,5</b> |

De dienstverlening van gemeenten aan bedrijven toont door de jaren heen ook groei, doch in 2004 is deze groei nauwelijks geconstateerd. Ook hier is duidelijk, dat in tegenstelling tot het voorgaande jaar juist de grote gemeenten de groei vertonen. Nu alle gemeenten de basis hebben gelegd, nemen de grote gemeenten wederom het voortouw bij de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Gewogen naar gemeentelijke werkgelegenheidscijfers is de score voor grote gemeenten inmiddels bijna 71%. Kleine gemeenten halen een score van ruim 32%.



**Tabel 4: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan bedrijven, 2000-2004**

| <b>VOOR BEDRIJVEN:</b>                           | <b>2000</b> | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Niet gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i> |             |             |             |             |             |
| Gem. met < 100.000 inw.                          | 3           | 6,0         | 15,6        | 40,0        | <b>37,0</b> |
| Gem. met > 100.000 inw.                          | 18          | 19,8        | 20,5        | 44,5        | <b>50,6</b> |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>4</b>    | <b>10,3</b> | <b>17,1</b> | <b>40,3</b> | <b>37,7</b> |
| <i>Gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i>      |             |             |             |             |             |
| Gem. met < 100.000 inw.                          | 6           | 6,3         | 16,2        | 33,6        | <b>32,2</b> |
| Gem. met > 100.000 inw.                          | 19          | 20,6        | 20,6        | 62,3        | <b>70,8</b> |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>11</b>   | <b>12,2</b> | <b>18,0</b> | <b>42,6</b> | <b>44,2</b> |

## **3.2. Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen**

### **3.2.1. Politiekorpsen**

De huidige bereikbaarheid van de politiekorpsen op het web is 100%. Alle 25 regionale politiekorpsen hebben een website.

Bij het percentage elektronische dienstverlening aan burgers (4 diensten; zie bijlage 1) is wederom een grote stijging te zien van 29,1% tot 48,6%. Dit is met name het resultaat van het on line kunnen doen van aangifte bij 22 van de 25 korpsen. De stagnatie van vorig jaar hing, zo werd toen ook al verondersteld, samen met een brede 'upgrade'-slag van de website van de korpsen ten tijde van de uitvoering van het onderzoek in oktober 2003.

Het percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven (4 diensten; zie bijlage 1) is ongeveer met gelijke tred gestegen: van 26,0% naar 45,6%.

Tabel 5: Resultaten elektronische dienstverlening politiekorpsen, 2000-2004

|                       | <b>2000</b> | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Voor burgers</b>   | 5           | 8,8         | 31,3        | 29,1        | 48,6        |
| <b>Voor bedrijven</b> | 6           | 10,0        | 36,0        | 26,0        | 45,6        |

### **3.2.2. Provincies**

De huidige bereikbaarheid van de provincies op het web is maximaal: alle provincies hebben een website. De provincies zijn beoordeeld op 9 producten of diensten, 5 producten of diensten voor de burger, 4 voor bedrijven.

De resultaten tonen een aanzienlijke verbetering van het digitale dienstverleningsniveau voor burgers: van 30,1% vorig jaar naar 38,7% in 2004. Deze verbetering wordt niet geconstateerd bij de digitale dienstverlening aan bedrijven: het percentage is zelfs licht gezakt: van 22,7% naar 19,3%.

De digitale provincies zijn momenteel t.a.v. de dienstverlening 'in transitie': de provinciale productencatalogi worden in deze periode (eind 2004) geleidelijk bij alle provincies in gebruik genomen. Voor 2005 kan als gevolg hiervan gerekend worden op een stijging van het digitale dienstverleningspercentage.

**Tabel 6: Resultaten elektronische dienstverlening provincies, 2000-2004**

|   | <b>2000</b> | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Niet gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i> |             |             |             |             |             |
| <b>Voor burgers</b>   | 0           | 0           | 20,0        | 30,9        | 36,3        |
| <b>Voor bedrijven</b>   | 2           | 3,2         | 21,4        | 22,4        | 18,3        |
| <i>Gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i>      |             |             |             |             |             |
| <b>Voor burgers</b>   | 0           | 0           | 22,8        | 30,1        | 38,7        |
| <b>Voor bedrijven</b>   | 0           | 4,0         | 21,6        | 22,7        | 19,3        |

### **3.2.3. Waterschappen**

Ook alle waterschappen hebben een bereikbare website. In 2003 werden nog 53 waterschapswebsites onderzocht. In 2004 waren het er nog slechts 37. Vanaf 2005 zijn er door verschillende fusies nog minder waterschappen. De waterschappen zijn beoordeeld op één dienst, namelijk waterschapsbelasting. Deze dienst geldt voor zowel burgers als bedrijven en heeft als maximale score het informatieniveau.

Bovendien is bekeken, of bezwaar of ontheffing van de waterschapsbelasting via de website kan geschieden. In een behoorlijk aantal gevallen is daarvan al deels sprake. Het gevolg is dat het percentage elektronische dienstverlening uitkomt op 51,9 procent, waar het tijdens de nulmeting nog slechts 13 procent betrof.

Ten opzichte van 2003 betreft dit een stijging met 11,5%, voornamelijk als gevolg van toenemend gebruik van formulieren voor bezwaar of ontheffing van de waterschapsbelasting. Ook voor de waterschappen geldt, dat in 2005 een verdere stijging wordt verwacht als gevolg van het gereedkomen van de productencatalogus voor waterschappen.

Er heeft geen weging naar inwonersaantallen c.q. werkgelegenheid plaatsgevonden aangezien gegevens hierover ten tijde van het onderzoek niet beschikbaar waren.

**Tabel 7: Resultaten elektronische dienstverlening waterschappen, 2000-2004**

|                       | <b>2000</b> | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Voor burgers</b>   | 13          | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |
| <b>Voor bedrijven</b> | 13          | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |

### 3.3. Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen

Hier vatten wij diverse min of meer centraal geregelde instellingen samen: diverse diensten of afdelingen van ministeries, zelfstandige bestuursorganen, maar ook uitvoeringsinstellingen. Voor de burgers betreft het 11 instanties; van deze 11 instanties zijn tezamen 21 producten onderzocht. Een van de instanties betrof tot 2003 de zogenaamde *uvi's*; daarvan waren er 5: GAK, Cadans, GUO, UWV Bouwnijverheid en USZO. Deze zijn inmiddels alle bereikbaar onder UWV. Voor de bedrijven gaat het om 8 instanties met samen 22 producten.

Uit de laatste meting blijkt dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk, na een stagnatie in 2003, in 2004 weer aanzienlijk is gestegen: de score op digitale dienstverlening voor burgers is gestegen van 50,6% naar 59,3%. De score voor diensten voor bedrijven is ook gestegen, doch relatief minder dan voor burgers: van 60,2% naar 64,2%.

De grens van relatief eenvoudige frontoffice-activiteiten, zoals het on line verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan afdrukken en per post kan versturen, leek vorig jaar bereikt.

Meer ingrijpende activiteiten (herstructurering van backoffice en realisatie van een elektronische koppeling tussen front- en backoffice) waarmee aanvraagformulieren elektronisch kunnen worden ingediend en de transactie van de dienst zelfs digitaal verloopt, komen nu geleidelijk tot uitdrukking in de scores. Deze ontwikkelingen vergen een meer langdurige en kostbaarder inspanning. Deze inspanning begint zich inmiddels naar de onderzoeksresultaten te vertalen.

Tabel 8: Resultaten elektronische dienstverlening door rijksdiensten, 2000-2004

|                       | 2000 | 2002 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Voor burgers</b>   | 32   | 47,5 | 53,6 | 50,6 | 59,3 |
| <b>Voor bedrijven</b> | 45   | 55,5 | 55,5 | 60,2 | 64,2 |

### 3.4. Alle overheden

Tenslotte worden ook percentages elektronische dienstverlening voor alle overheden gezamenlijk berekend. In de twee hiernavolgende tabellen worden de resultaten voor respectievelijk diensten en producten voor burgers en diensten en producten voor bedrijven samengevat. Om tot totaalpercentages te komen is gewogen naar het relatieve aandeel van contacten die elke overheidssector heeft met burgers of bedrijven (zie paragraaf 2.4.3. voor nadere uitleg).

Tabel 9: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven

|                         | Burgers | Bedrijven |
|-------------------------|---------|-----------|
| <b>Gemeenten</b>        | 55,5%   | 56,4%     |
| <b>Politie</b>          | 5,8%    | 6,6%      |
| <b>Provincies</b>       | 1,5%    | 1,3%      |
| <b>Waterschappen</b>    | 10,0%   | 11,0%     |
| <b>Rijk en ZBO's</b>    | 27,2%   | 24,7%     |
| <b>Totaal inclusief</b> | 100,0%  | 100,0%    |

In tabel 10 en 11 zijn de uitkomsten van de meting weergegeven per overheidssector en totaal voor zowel burgers als bedrijven.

De doelstelling voor 2004, 45% score voor digitale dienstverlening aan burgers, is gehaald.

Tabel 10: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – burgers, 2000-2004

|   | 2000      | 2001        | 2002        | 2003        | 2004        |
|---|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b><i>Niet gewogen naar inwoneraantal</i></b> |           |             |             |             |             |
| Gemeenten                                     | 5,8       | 10,1        | 22,2        | 35,1        | 38,5        |
| Politie                                       | 5         | 8,8         | 31,3        | 29,1        | 48,6        |
| Provincies                                    | 0         | 0           | 20,0        | 30,9        | 36,2        |
| Waterschappen                                 | 13        | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |
| Rijk en ZBO's                                 | 32        | 47,5        | 53,6        | 50,6        | 59,3        |
| <b>Totaal:</b>                                | <b>13</b> | <b>21,8</b> | <b>32,9</b> | <b>39,4</b> | <b>46,0</b> |
| <b><i>Gewogen naar inwoneraantal</i></b>      |           |             |             |             |             |
| Gemeenten                                     | 13,4      | 17,6        | 24,9        | 36,3        | 43,5        |
| Politie                                       | 5         | 8,8         | 31,3        | 29,1        | 48,6        |
| Provincies                                    | 0         | 0           | 22,8        | 30,1        | 38,7        |
| Waterschappen                                 | 13        | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |
| Rijk en ZBO's                                 | 32        | 47,5        | 54,9        | 50,6        | 59,3        |
| <b>Totaal:</b>                                | <b>18</b> | <b>26,0</b> | <b>34,8</b> | <b>40,1</b> | <b>48,9</b> |

De dienstverlening aan bedrijven toont een minder uitgesproken groei dan de diensten voor burgers. In 2004 steeg het percentage digitale dienstverlening van 45% naar 49%. Met name bij de gemeenten lijkt nauwelijks sprake van ontwikkeling van de digitale dienstverlening aan bedrijven.

Ook de provincies tonen geen groei in 2004. De introductie van de provinciale productencatalogus kan daar in 2005 verandering in brengen.

Tabel 11: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – bedrijven, 2000-2004

|   | 2000      | 2001        | 2002        | 2003        | 2004        |
|---|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b><i>Niet gewogen naar werkgelegenheid</i></b> |           |             |             |             |             |
| Gemeenten                                       | 4         | 10,3        | 17,1        | 40,3        | 37,7        |
| Politie   | 6         | 10,0        | 36,0        | 26,0        | 45,6        |
| Provincies                                      | 2         | 3,2         | 21,4        | 22,4        | 18,3        |
| Waterschappen                                   | 13        | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |
| Rijk en ZBO's                                   | 45        | 53,6        | 55,5        | 60,2        | 64,2        |
| <b>Totaal:</b>                                  | <b>15</b> | <b>23,3</b> | <b>29,8</b> | <b>44,0</b> | <b>46,1</b> |
| <b><i>Gewogen naar werkgelegenheid</i></b>      |           |             |             |             |             |
| Gemeenten                                       | 11        | 12,2        | 18,0        | 41,9        | 44,3        |
| Politie   | 6         | 10,0        | 36,0        | 26,0        | 45,6        |
| Provincies                                      | 0         | 4,0         | 21,6        | 22,7        | 19,3        |
| Waterschappen                                   | 13        | 27,6        | 38,7        | 40,4        | 51,9        |
| Rijk en ZBO's                                   | 45        | 54,9        | 55,5        | 60,2        | 64,2        |
| <b>Totaal:</b>                                  | <b>19</b> | <b>24,3</b> | <b>30,6</b> | <b>45,0</b> | <b>49,8</b> |

### 3.5. Elektronische dienstverlening per niveau

Om een beter zicht te krijgen op de ontwikkeling en het aanbod van elektronische dienstverlening is in deze meting het behaalde percentage per dienstverleningsniveau bekeken. Elektronische dienstverlening kent een viertal niveaus.

#### **Niveau 1: Informatie**

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

#### **Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden**

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

#### **Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden**

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

#### **Niveau 4: Elektronische transactie**

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

NB: niveau 4 werd tot 2003 'strenger' gedefinieerd: volledige elektronische afhandeling van de procedure of aanvraag door de aanbieder werd centraal gesteld. Als gevolg van deze definitiewijziging komt het niveau van elektronische transactie in 2004 daadwerkelijk binnen bereik.

Wanneer het minimum van informatie niet wordt gehaald wordt het niveau op nul gezet. Hier geldt dat er geen publiekelijk toegankelijke website is of deze aan geen enkele van de criteria voor de vier niveaus voldoet.

In de onderstaande tabellen is geteld, in relatieve scores, op welke niveaus de verschillende diensten/producten worden aangeboden

Tabel 12: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: gemeenten

| Gemeenten        | 0     | 1     | 2     | 3    | 4    |
|------------------|-------|-------|-------|------|------|
| <b>Burgers</b>   |       |       |       |      |      |
| - 2001           | 54,72 | 42,89 | 1,31  | 0,68 | 0,00 |
| - 2002           | 38,53 | 55,64 | 3,33  | 2,28 | 0,02 |
| - 2003           | 13,79 | 70,11 | 11,07 | 5,03 | 0,00 |
| - 2004           | 12,64 | 62,87 | 16,25 | 5,98 | 2,26 |
| <b>Bedrijven</b> |       |       |       |      |      |
| - 2001           | 78,76 | 20,46 | 0,56  | 0,19 | 0,00 |
| - 2002           | 58,57 | 37,62 | 2,28  | 1,41 | 0,00 |
| - 2003           | 17,92 | 70,68 | 9,67  | 1,73 | 0,00 |
| - 2004           | 17,96 | 62,15 | 16,11 | 2,55 | 1,22 |

Tabel 13: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: diensten en ministeries

| Diensten & Ministeries | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Burgers</b>         |       |       |       |       |       |
| - 2001                 | 14,29 | 57,14 | 10,71 | 7,14  | 0,00  |
| - 2002                 | 10,71 | 57,14 | 14,29 | 14,29 | 0,00  |
| - 2003                 | 3,70  | 59,26 | 14,81 | 3,70  | 18,52 |
| - 2004                 | 4,76  | 28,57 | 28,57 | 4,76  | 33,33 |
| <b>Bedrijven</b>       |       |       |       |       |       |
| - 2001                 | 34,21 | 26,32 | 10,53 | 7,89  | 0,00  |
| - 2002                 | 18,42 | 55,26 | 21,05 | 13,16 | 0,00  |
| - 2003                 | 0,00  | 47,22 | 22,22 | 19,44 | 11,11 |
| - 2004                 | 0,00  | 36,36 | 18,18 | 13,64 | 31,82 |

Tabel 14: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: provincies

| Provincies       | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Burgers</b>   |       |       |       |       |       |
| - 2001           | 100   | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| - 2002           | 50,00 | 20,00 | 16,67 | 6,67  | 0,00  |
| - 2003           | 36,67 | 31,67 | 21,67 | 10,00 | 0,00  |
| - 2004           | 30,00 | 43,33 | 11,67 | 3,33  | 11,67 |
| <b>Bedrijven</b> |       |       |       |       |       |
| - 2001           | 89,58 | 5,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| - 2002           | 33,33 | 50,00 | 14,58 | 2,08  | 0,00  |
| - 2003           | 29,71 | 54,17 | 14,58 | 2,08  | 0,00  |
| - 2004           | 27,08 | 56,25 | 14,58 | 2,08  | 0,00  |

Tabel 15: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: waterschappen

| Waterschappen               | 0     | 1     | 2     | 3    | 4    |
|-----------------------------|-------|-------|-------|------|------|
| <b>Burgers en Bedrijven</b> |       |       |       |      |      |
| - 2001                      | 35,00 | 59,00 | 6,00  | 0,00 | 0,00 |
| - 2002                      | 21,28 | 63,83 | 12,77 | 1,06 | 0,00 |
| - 2003                      | 12,28 | 77,78 | 6,67  | 3,33 | 0,00 |
| - 2004                      | 5,41  | 64,86 | 24,32 | 5,41 | 0,00 |

Tabel 16: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: regiokorpsen

| Regiokorpsen van politie | 0     | 1     | 2    | 3    | 4     |
|--------------------------|-------|-------|------|------|-------|
| <b>Burgers</b>           |       |       |      |      |       |
| - 2001                   | 82,40 | 14,40 | 0,80 | 0,80 | 0,00  |
| - 2002                   | 33,08 | 55,38 | 1,54 | 4,62 | 0,00  |
| - 2003                   | 9,80  | 82,35 | 0,98 | 6,86 | 0,00  |
| - 2004                   | 19,23 | 61,53 | 0,80 | 0,80 | 17,70 |
| <b>Bedrijven</b>         |       |       |      |      |       |
| - 2001                   | 81,00 | 15,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00  |
| - 2002                   | 33,65 | 51,92 | 1,92 | 5,77 | 0,00  |
| - 2003                   | 29,00 | 64,00 | 1,00 | 6,00 | 0,00  |
| - 2004                   | 21,15 | 54,81 | 0,96 | 0,96 | 22,12 |

Tabel 17: Verdeling elektronische dienstverlening per niveau van dienstverlening, relatief

|                  | 0    | 1    | 2    | 3   | 4    |
|------------------|------|------|------|-----|------|
| <b>Burgers</b>   |      |      |      |     |      |
| - 2001           | 45   | 47   | 5    | 3   | 0    |
| - 2002           | 30   | 57   | 7,5  | 5,5 | 0    |
| - 2003           | 15,1 | 64,2 | 11,0 | 5,8 | 3,7  |
| - 2004           | 14,4 | 52,2 | 16,3 | 4,1 | 13,0 |
| <b>Bedrijven</b> |      |      |      |     |      |
| - 2001           | 64   | 26   | 6,5  | 2,5 | 0    |
| - 2002           | 44   | 46   | 5,5  | 4,5 | 0    |
| - 2003           | 17,6 | 62,8 | 10,8 | 6,5 | 2,2  |
| - 2004           | 14,3 | 54,9 | 14,8 | 4,9 | 11,0 |

Verantwoording scoring:

optelling scoring per tabel hierboven (5 'sectoren'), per niveau, daarna door 5 gedeeld.

Met betrekking tot elektronische formulieren is de doelstelling geformuleerd dat in 2006 100% van de formulieren elektronisch moet worden aangeboden. In de volgende tabel staan de totaalpercentages van elektronische dienstverlening per niveau. Wanneer niveau 2, 3 of 4 gehaald wordt zijn er tevens elektronische formulieren beschikbaar. Als de percentages van de

desbetreffende niveaus bij elkaar worden opgeteld is het totaalpercentage elektronische formulieren ook zichtbaar. Voor elektronische dienstverlening aan burgers in 2003 is dat percentage 20,5%. In 2004 is dit gestegen naar 33,4% (16,3% + 4,1% +13,0%) beschikbare elektronische formulieren. Voor bedrijven is de van stijging van 19,6% naar 30,7%.

**Tabel 18: Totaal % elektronische formulieren**

| <b>Burgers</b> | <b>%</b> | <b>Bedrijven</b> | <b>%</b> |
|----------------|----------|------------------|----------|
| - 2001         | 8        | - 2001           | 9        |
| - 2002         | 13       | - 2002           | 10       |
| - 2003         | 20,5     | - 2003           | 19,6     |
| - 2004         | 33,4     | - 2004           | 30,7     |



## Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst

### Operationalisering van betrokken producten en diensten

| Productnaam  | Niv. |
|--|------|
| <b>Gemeenten</b>   |      |
| 1 Ophalen huisvuil   | 1    |
| 2 Inzameling grof vuil   | 4    |
| 3 Heffing rioolrecht (ook voor bedrijven)                                | 1    |
| 4 Onroerende Zaak Belasting (OZB) (ook voor bedrijven)                   | 4    |
| 5 Afvalstoffenheffing (ook voor bedrijven)                               | 1    |
| 6 Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)                          | 2    |
| 7 Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud) | 4    |
| 8 Aanvragen paspoort   | 3    |
| 9 Aankoop/verhuur bouwgrond  | 4    |
| 10 Aanvragen rijbewijs   | 3    |
| 11 Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)                        | 1    |
| 12 Aanvragen GBA-uitreksel   | 4    |
| 13 Aanvragen verklaring omtrent inkomen en vermogen                      | 3    |
| 14 Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WVG)                       | 4    |
| 15 Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen                      | 4    |
| 16 Aanvraag bijstandsuitkering   | 3    |
| 17 Doorgeven verhuizing  | 4    |
| 18 Melding schade openbaar groen   | 4    |
| 19 Aanvragen kapvergunning   | 4    |
| 20 Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)                          | 4    |
| 21 Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)                       | 4    |
| 22 Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)                   | 4    |
| <b>1 – 22 = 22 diensten en producten voor burgers</b>                    |      |
| <i>alleen voor bedrijven</i>   |      |
| 23 Inzameling bedrijfsafval  | 1    |

|  |   |
|--|---|
| 24 Aanvragen milieuvergunning  | 4 |
| 25 Aankoop/verhuur bedrijfsterreinen   | 4 |
| 26 Aanvragen in/uitritvergunning   | 4 |
| <b>3,4,5,6,11,20,21,22 en 23 t/m 26; dus bij elkaar 12 diensten voor bedrijven</b> |   |
|  |   |
| <b>Politie</b>   |   |
|  |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Informatie over boete, transactie / schikking / bekeuring                       | 1 |
| 2. Aangeven klachten politieoptreden   | 4 |
| 3. Aangifte doen van inbraak / diefstal etc  | 4 |
| 4. Informatie over proces-verbaal  | 1 |
| 5. Verblijfsvergunning (vreemdelingendienst, politie)                              | 4 |
| <i>voor bedrijven</i>  |   |
| 1. Informatie over boete, transactie / schikking / bekeuring                       | 1 |
| 2. Aanvraag voor testen van alarm- en beveiligingssystemen                         | 4 |
| 3. Doorgeven klachten politieoptreden  | 4 |
| 4. Aangiften doen van inbraak / diefstal etc.                                      | 4 |
|  |   |
| <b>Provincies</b>  |   |
|  |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Indienen milieuklachten   | 4 |
| 2. Aanvraag projectsubsidies cultuur en welzijn                                    | 4 |
| 3. Indienen bezwaar en beroepsregeling   | 4 |
| 4. Aanvragen Stimuleringsregeling veiligheid                                       | 1 |
| 5. Aanvragen Subsidieregeling natuurbeheer   | 4 |
| <i>voor bedrijven</i>  |   |
| 1. Aanvraag bodemsanering  | 4 |

|   |   |
|---|---|
| 2. Aanmelding wegwerkzaamheden en scheepvaartberichten                  | 4 |
| 3. Aanvragen Stimuleringsregeling economie (europaloket)                | 4 |
| 4. Aanvragen van vergunningen en ontheffingen                           | 4 |
|   |   |
| <b>Waterschappen</b>  |   |
|   |   |
| 1. Informatie over Waterschapsbelasting                                 | 1 |
| 1a. Bezwaar aantekenen of ontheffing aanvragen van waterschapsbelasting | 4 |
|   |   |
| <b>Diensten ministeries en ZBO's</b>                                    |   |
|   |   |
| <b>Arbeidsinspectie</b>   |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Klacht indienen over arbeidsomstandigheden                           | 4 |
| 2. Klacht indienen over arbeidsvoorwaarden                              | 4 |
| <i>voor bedrijven</i>   |   |
| 1. Informatie over boetes   | 1 |
| 1a Bezwaar aantekenen tegen boetes                                      | 4 |
| 2. Aanvragen van vergunningen en/of ontheffingen voor arbowetgeving.    | 4 |
|   |   |
| <b>Douane</b>   |   |
| <i>voor bedrijven</i>   |   |
| 1. Aangiften doen voor invoerrechten                                    | 4 |
|   |   |
| <b>Belastingdienst</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Aangifte doen inkomstenbelasting                                     | 4 |
| 2. Aanvragen voorlopige teruggave inkomstenbelasting                    | 4 |
| <i>voor ondernemers</i>   |   |

|   |   |
|---|---|
| 1. Aanmelden voor Opgave startende ondernemers                                    | 4 |
| 2. Aangifte doen omzetbelasting   | 4 |
| 3. Opgeven van afdracht loonbelasting, werknemerspremies volksverzek. loonheffing | 4 |
|   |   |
| <b>UWV (uvi's)</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Aanvraag WAO-uitkering   | 4 |
| 2. Aanvraag WW-uitkering  | 4 |
| <i>voor bedrijven</i>   |   |
| 1. Wijziging doorgeven heffing WW-premie  | 4 |
| 2. Wijziging doorgeven heffing WAO-premie   | 4 |
| 3. Aanvraag jaarloonopgave  | 4 |
| 4. Aanmelden sociale verzekering  | 4 |
|   |   |
| <b>SVB</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Aanvraag indienen AOW  | 4 |
| 2. Aanmelden Kinderbijslag  | 4 |
| 3. Aanvraag uitkering in kader Nabestaandenwet                                    | 4 |
|   |   |
| <b>IBG</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Aanvragen Studiefinanciering   | 4 |
| 2. Regeling treffen aangaande terugbetalen lening studiefinanciering              | 4 |
|   |   |
| <b>Arbeidsbureau</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>   |   |
| 1. Aanmelden als werkzoekende   | 3 |
| 2. Aanmelden voor kansverbetering op de arbeidsmarkt                              | 3 |

|  |   |
|--|---|
| <i>voor bedrijven</i>  |   |
| 1. Aanmelden vacature  | 3 |
| 2. Aanvraag ontslag  | 4 |
| 3. Aanvragen Jaarverslag Wet Samen                             | 4 |
|  |   |
| <b>Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting</b>                   |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Bezwaar maken tegen aanslag motorrijtuigbelasting           | 4 |
|  |   |
| <b>VROM</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Aanvragen individuele huursubsidie                          | 4 |
|  |   |
| <b>IND</b>   |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Aanvraag om toelating, voor langdurig verblijf in Nederland | 3 |
|  |   |
| <b>Centraal Justitieel Incassobureau</b>                       |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Informatie over innen van boetes                            | 1 |
| 2. Bezwaar indienen tegen boetes                               | 4 |
|  |   |
| <b>Kadaster</b>  |   |
| <i>voor burgers</i>  |   |
| 1. Transacties opvragen  | 4 |
| 2. Transacties inschrijven                                     | 4 |
| 3. Aanvragen kadastraal uittreksel / kaart                     | 4 |
| <i>voor bedrijven</i>  |   |
| 1. Transacties opvragen  | 4 |

|   |   |
|---|---|
| 2. Transacties inschrijven                  | 4 |
| 3. Aanvragen kadastraal uittreksel / kaart  | 4 |
|   |   |
| <b>Senter</b>                               |   |
| <i>voor bedrijven</i>                       |   |
| 1. Aanvraag subsidies en kredieten          | 4 |
| 2. Internationale programma's en regelingen | 4 |
|   |   |
| <b>Kamer van Koophandel</b>                 |   |
| <i>voor bedrijven</i>                       |   |
| 1. Inschrijven in handelsregister           | 4 |
| 2. Doorgeven wijziging bedrijfsgegevens     | 4 |
| 3. Aanvragen uittreksel uit handelsregister | 4 |
|   |   |
| <b>CBS</b>                                  |   |
| <i>voor bedrijven</i>                       |   |
| 1. Invullen enquêtes door bedrijven         | 4 |
|   |   |

**Niveau 0: Geen informatie**

De website biedt géén informatie over de betrokken dienst/product.

**Niveau 1: Informatie**

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

**Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden**

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

**Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden**

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

**Niveau 4: Elektronische transactie**

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

## Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)

|    | <b>Organisatie</b>    | <b>Inwoners</b> | <b>URL</b>   | <b>Score</b> |
|----|-----------------------|-----------------|--|--------------|
| 1  | Enschede              | 152321          | <a href="http://www.enschede.nl/">www.enschede.nl/</a>                         | 74,29        |
| 2  | Amsterdam             | 736562          | <a href="http://www.amsterdam.nl/">www.amsterdam.nl/</a>                       | 72,86        |
| 2  | Dordrecht             | 120043          | <a href="http://www.dordrecht.nl/">www.dordrecht.nl/</a>                       | 72,86        |
| 4  | Beverwijk             | 36409           | <a href="http://www.beverwijk.nl/">www.beverwijk.nl/</a>                       | 65,71        |
| 5  | Delft                 | 96588           | <a href="http://www.gemeentedelft.info/">www.gemeentedelft.info/</a>           | 62,86        |
| 5  | Emmen                 | 108198          | <a href="http://www.emmen.nl/">www.emmen.nl/</a>                               | 62,86        |
| 7  | Groningen             | 177172          | <a href="http://gemeente.groningen.nl/">gemeente.groningen.nl/</a>             | 61,43        |
| 7  | Midden-Drenthe        | 32826           | <a href="http://www.middendrenthe.nl/">www.middendrenthe.nl/</a>               | 61,43        |
| 9  | Hoorn                 | 67515           | <a href="http://www.hoorn.nl/">www.hoorn.nl/</a>                               | 58,57        |
| 9  | Landerd               | 14704           | <a href="http://www.landerd.nl/">www.landerd.nl/</a>                           | 58,57        |
| 9  | Tilburg               | 197917          | <a href="http://www.tilburg.nl/">www.tilburg.nl/</a>                           | 58,57        |
| 12 | Aalburg               | 12087           | <a href="http://www.aalburg.nl/">www.aalburg.nl/</a>                           | 57,14        |
| 12 | Albrandswaard         | 18737           | <a href="http://www.albrandswaard.nl/">www.albrandswaard.nl/</a>               | 57,14        |
| 12 | Leidschendam-Voorburg | 73747           | <a href="http://www.leidschendamvoorburg.nl/">www.leidschendamvoorburg.nl/</a> | 57,14        |
| 12 | Muiden                | 6647            | <a href="http://www.muiden.nl/">www.muiden.nl/</a>                             | 57,14        |
| 16 | Assen                 | 61577           | <a href="http://www.assen.nl/">www.assen.nl/</a>                               | 55,71        |
| 16 | Bergen (N.H.)         | 31742           | <a href="http://www.bergen-nh.nl/">www.bergen-nh.nl/</a>                       | 55,71        |
| 16 | Boskoop               | 15228           | <a href="http://www.boskoop.nl/">www.boskoop.nl/</a>                           | 55,71        |
| 16 | Huizen                | 42125           | <a href="http://www.huizen.nl/">www.huizen.nl/</a>                             | 55,71        |
| 16 | Nijmegen              | 156198          | <a href="http://www.nijmegen.nl/">www.nijmegen.nl/</a>                         | 55,71        |
| 16 | Texel                 | 13825           | <a href="http://www.texel.nl/">www.texel.nl/</a>                               | 55,71        |
| 22 | De Marne              | 11180           | <a href="http://www.demarne.nl/">www.demarne.nl/</a>                           | 54,29        |
| 22 | Eemsmond              | 17196           | <a href="http://www.eemsmond.nl/">www.eemsmond.nl/</a>                         | 54,29        |
| 22 | Urk                   | 16748           | <a href="http://www.urk.nl">www.urk.nl</a>                                     | 54,29        |
| 22 | Voorhout              | 14444           | <a href="http://www.voorhout.nl/">www.voorhout.nl/</a>                         | 54,29        |
| 26 | Haarlemmermeer        | 122902          | <a href="http://www.haarlemmermeer.nl/">www.haarlemmermeer.nl/</a>             | 52,86        |



|    |                 |        |  |       |
|----|-----------------|--------|--|-------|
| 26 | Helmond         | 84233  | <a href="http://www.helmond.nl/">www.helmond.nl/</a>                         | 52,86 |
| 26 | Maastricht      | 121982 | <a href="http://www.maastricht.nl/">www.maastricht.nl/</a>                   | 52,86 |
| 26 | Nieuwkoop       | 11056  | <a href="http://www.nieuwkoop.nl/">www.nieuwkoop.nl/</a>                     | 52,86 |
| 26 | Oegstgeest      | 21228  | <a href="http://www.oegstgeest.nl/">www.oegstgeest.nl/</a>                   | 52,86 |
| 26 | Oostflakkee     | 10163  | <a href="http://www.oostflakkee.nl/">www.oostflakkee.nl/</a>                 | 52,86 |
| 26 | Rotterdam       | 599651 | <a href="http://www.rotterdam.nl/">www.rotterdam.nl/</a>                     | 52,86 |
| 26 | Wierden         | 23444  | <a href="http://www.wierden.nl/">www.wierden.nl/</a>                         | 52,86 |
| 34 | Boxtel          | 29513  | <a href="http://www.boxtel.nl/">www.boxtel.nl/</a>                           | 51,43 |
| 34 | Breda           | 164397 | <a href="http://www.breda.nl/">www.breda.nl/</a>                             | 51,43 |
| 34 | Den Haag        | 463826 | <a href="http://www.denhaag.nl/">www.denhaag.nl/</a>                         | 51,43 |
| 34 | Eindhoven       | 206118 | <a href="http://www.eindhoven.nl/">www.eindhoven.nl/</a>                     | 51,43 |
| 34 | Heemstede       | 25760  | <a href="http://www.heemstede.nl/">www.heemstede.nl/</a>                     | 51,43 |
| 34 | Hengelo (O)     | 80962  | <a href="http://www.hengelo.nl">www.hengelo.nl</a>                           | 51,43 |
| 34 | Leeuwarderadeel | 10636  | <a href="http://www.leeuwarderadeel.nl/">www.leeuwarderadeel.nl/</a>         | 51,43 |
| 34 | Leiderdorp      | 26402  | <a href="http://www.leiderdorp.nl/">www.leiderdorp.nl/</a>                   | 51,43 |
| 34 | Littenseradiel  | 10840  | <a href="http://www.littenseradiel.nl/show/">www.littenseradiel.nl/show/</a> | 51,43 |
| 34 | Noordenveld     | 31936  | <a href="http://www.gemeentenordenveld.nl/">www.gemeentenordenveld.nl/</a>   | 51,43 |
| 34 | Olst            | 17002  | <a href="http://www.olst-wijhe.nl/">www.olst-wijhe.nl/</a>                   | 51,43 |
| 34 | Oud-Beijerland  | 23163  | <a href="http://www.oud-beijerland.nl/">www.oud-beijerland.nl/</a>           | 51,43 |
| 34 | Roosendaal      | 78110  | <a href="http://www.roosendaal.nl/">www.roosendaal.nl/</a>                   | 51,43 |
| 34 | Smallingerland  | 53740  | <a href="http://www.smallingerland.nl/">www.smallingerland.nl/</a>           | 51,43 |
| 34 | Waddinxveen     | 26797  | <a href="http://www.waddinxveen.nl/">www.waddinxveen.nl/</a>                 | 51,43 |
| 34 | Zoetermeer      | 112594 | <a href="http://www.zoetermeer.nl/">www.zoetermeer.nl/</a>                   | 51,43 |
| 34 | Zundert         | 20386  | <a href="http://www.zundert.nl/">www.zundert.nl/</a>                         | 51,43 |
| 51 | 7 gemeenten     |        |  | 50,00 |

### Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven)

|    | <b>Organisatie</b>    | <b>Inwoners</b> | <b>URL</b>   | <b>Score</b> |
|----|-----------------------|-----------------|--|--------------|
| 1  | Amsterdam             | 736562          | <a href="http://www.amsterdam.nl/">www.amsterdam.nl/</a>                       | 70,59        |
| 1  | Enschede              | 152321          | <a href="http://www.enschede.nl/">www.enschede.nl/</a>                         | 70,59        |
| 3  | Assen                 | 61577           | <a href="http://www.assen.nl/">www.assen.nl/</a>                               | 64,71        |
| 3  | Emmen                 | 108198          | <a href="http://www.emmen.nl/">www.emmen.nl/</a>                               | 64,71        |
| 5  | Bergeijk              | 18093           | <a href="http://www.bergeijk.nl/">www.bergeijk.nl/</a>                         | 61,76        |
| 5  | Beverwijk             | 36409           | <a href="http://www.beverwijk.nl/">www.beverwijk.nl/</a>                       | 61,76        |
| 5  | Groningen             | 177172          | <a href="http://gemeente.groningen.nl/">gemeente.groningen.nl/</a>             | 61,76        |
| 8  | Dordrecht             | 120043          | <a href="http://www.dordrecht.nl/">www.dordrecht.nl/</a>                       | 58,82        |
| 8  | Hoorn                 | 67515           | <a href="http://www.hoorn.nl/">www.hoorn.nl/</a>                               | 58,82        |
| 8  | Huizen                | 42125           | <a href="http://www.huizen.nl/">www.huizen.nl/</a>                             | 58,82        |
| 8  | Leidschendam-Voorburg | 73747           | <a href="http://www.leidschendamvoorburg.nl/">www.leidschendamvoorburg.nl/</a> | 58,82        |
| 8  | Oss                   | 76184           | <a href="http://www.oss.nl/">www.oss.nl/</a>                                   | 58,82        |
| 8  | Zaanstad              | 139464          | <a href="http://www.zaanstad.nl/">www.zaanstad.nl/</a>                         | 58,82        |
| 8  | Zoetermeer            | 112594          | <a href="http://www.zoetermeer.nl/">www.zoetermeer.nl/</a>                     | 58,82        |
| 15 | Aalburg               | 12087           | <a href="http://www.aalburg.nl/">www.aalburg.nl/</a>                           | 55,88        |
| 15 | Achtkarspelen         | 28102           | <a href="http://www.achtkarspelen.nl/">www.achtkarspelen.nl/</a>               | 55,88        |
| 15 | Beek                  | 17065           | <a href="http://www.gemeentebeek.nl/">www.gemeentebeek.nl/</a>                 | 55,88        |
| 15 | Den Haag              | 463826          | <a href="http://www.denhaag.nl/">www.denhaag.nl/</a>                           | 55,88        |
| 15 | Ermelo                | 26755           | <a href="http://www.ermelo.nl/">www.ermelo.nl/</a>                             | 55,88        |
| 15 | Haarlemmermeer        | 122902          | <a href="http://www.haarlemmermeer.nl/">www.haarlemmermeer.nl/</a>             | 55,88        |
| 15 | Landerd               | 14704           | <a href="http://www.landerd.nl/">www.landerd.nl/</a>                           | 55,88        |
| 15 | Veenendaal            | 60953           | <a href="http://www.veenendaal.nl/">www.veenendaal.nl/</a>                     | 55,88        |
| 23 | Apeldoorn             | 155741          | <a href="http://www.apeldoorn.nl/">www.apeldoorn.nl/</a>                       | 52,94        |
| 23 | Boskoop               | 15228           | <a href="http://www.boskoop.nl/">www.boskoop.nl/</a>                           | 52,94        |
| 23 | Boxtel                | 29513           | <a href="http://www.boxtel.nl/">www.boxtel.nl/</a>                             | 52,94        |
| 23 | Breda                 | 164397          | <a href="http://www.breda.nl/">www.breda.nl/</a>                               | 52,94        |
| 23 | Eemsmond              | 17196           | <a href="http://www.eemsmond.nl/">www.eemsmond.nl/</a>                         | 52,94        |

|    |                       |        |  |       |
|----|-----------------------|--------|--|-------|
| 23 | Harderwijk            | 40603  | <a href="http://www.harderwijk.nl/">www.harderwijk.nl/</a>               | 52,94 |
| 23 | Langedijk             | 25009  | <a href="http://www.gemeentelangedijk.nl/">www.gemeentelangedijk.nl/</a> | 52,94 |
| 23 | Leiderdorp            | 26402  | <a href="http://www.leiderdorp.nl/">www.leiderdorp.nl/</a>               | 52,94 |
| 23 | Roosendaal            | 78110  | <a href="http://www.roosendaal.nl/">www.roosendaal.nl/</a>               | 52,94 |
| 23 | Strijen               | 9253   | <a href="http://www.strijen.nl/">www.strijen.nl/</a>                     | 52,94 |
| 23 | Urk                   | 16748  | <a href="http://www.urk.nl">www.urk.nl</a>                               | 52,94 |
| 23 | Wierden               | 23444  | <a href="http://www.wierden.nl/">www.wierden.nl/</a>                     | 52,94 |
| 35 | Albrandswaard         | 18737  | <a href="http://www.albrandswaard.nl/">www.albrandswaard.nl/</a>         | 50,00 |
| 35 | Arnhem                | 141528 | <a href="http://www.arnhem.nl/">www.arnhem.nl/</a>                       | 50,00 |
| 35 | Bergen (N.H.)         | 31742  | <a href="http://www.bergen-nh.nl/">www.bergen-nh.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Cuijk                 | 24325  | <a href="http://www.cuijk.nl/">www.cuijk.nl/</a>                         | 50,00 |
| 35 | Gemert-Bakel          | 27816  | <a href="http://www.gemert-bakel.nl/">www.gemert-bakel.nl/</a>           | 50,00 |
| 35 | Haarlemmerliede c.a.  | 5533   | <a href="http://www.haarlemmerliede.nl/">www.haarlemmerliede.nl/</a>     | 50,00 |
| 35 | Helmond               | 84233  | <a href="http://www.helmond.nl/">www.helmond.nl/</a>                     | 50,00 |
| 35 | Hertogenbosch 's-     | 132501 | <a href="http://www.s-hertogenbosch.nl/">www.s-hertogenbosch.nl/</a>     | 50,00 |
| 35 | Heusden               | 43161  | <a href="http://www.heusden.nl/">www.heusden.nl/</a>                     | 50,00 |
| 35 | Hilvarenbeek          | 14852  | <a href="http://www.hilvarenbeek.nl">www.hilvarenbeek.nl</a>             | 50,00 |
| 35 | Hof van Twente        | 35038  | <a href="http://www.hof-van-twente.nl/">www.hof-van-twente.nl/</a>       | 50,00 |
| 35 | Leerdam               | 21074  | <a href="http://www.leerdam.nl/">www.leerdam.nl/</a>                     | 50,00 |
| 35 | Leeuwarderadeel       | 10636  | <a href="http://www.leeuwarderadeel.nl/">www.leeuwarderadeel.nl/</a>     | 50,00 |
| 35 | Liesveld              | 9681   | <a href="http://www.liesveld.nl/">www.liesveld.nl/</a>                   | 50,00 |
| 35 | Maarssen              | 40015  | <a href="http://www.maarssen.nl/">www.maarssen.nl/</a>                   | 50,00 |
| 35 | Maassluis             | 32915  | <a href="http://www.maassluis.nl/">www.maassluis.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Maastricht            | 121982 | <a href="http://www.maastricht.nl/">www.maastricht.nl/</a>               | 50,00 |
| 35 | Medemblik             | 7902   | <a href="http://www.medemblik.nl/">www.medemblik.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Millingen aan de Rijn | 5911   | <a href="http://www.millingen.nl/">www.millingen.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Montfoort             | 13339  | <a href="http://www.montfoort.nl/">www.montfoort.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Neede                 | 11057  | <a href="http://www.neede.nl/">www.neede.nl/</a>                         | 50,00 |
| 35 | Nieuwkoop             | 11056  | <a href="http://www.nieuwkoop.nl/">www.nieuwkoop.nl/</a>                 | 50,00 |
| 35 | Noordwijkerhout       | 15113  | <a href="http://www.noordwijkerhout.nl/">www.noordwijkerhout.nl/</a>     | 50,00 |

|    |                |       |  |       |
|----|----------------|-------|--|-------|
| 35 | Oud-Beijerland | 23163 | <a href="http://www.oud-beijerland.nl/">www.oud-beijerland.nl/</a> | 50,00 |
| 35 | Scheemda       | 14370 | <a href="http://www.scheemda.nl">www.scheemda.nl</a>               | 50,00 |
| 35 | Texel          | 13825 | <a href="http://www.texel.nl/">www.texel.nl/</a>                   | 50,00 |
| 35 | Twenterand     | 33427 | <a href="http://www.twenterand.nl/">www.twenterand.nl/</a>         | 50,00 |
| 35 | Westvoorne     | 14243 | <a href="http://www.westvoorne.nl/">www.westvoorne.nl/</a>         | 50,00 |
| 35 | Wieringermeer  | 12626 | <a href="http://www.wieringermeer.nl">www.wieringermeer.nl</a>     | 50,00 |
| 64 | 36 gemeenten   |       |  | 47,06 |

### Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)

| Organisatie  | Type                  | URL   | Score        |
|--|-----------------------|---|--------------|
| Belastingdienst  | Dienst van ministerie | <a href="http://www.belastingdienst.nl/">http://www.belastingdienst.nl/</a>           | 100,00       |
| Informatie Beheer groep (IBG)                          | ZBO                   | <a href="http://www.ib-groep.nl/">http://www.ib-groep.nl/</a>                         | 100,00       |
| Het Kadaster   | ZBO                   | <a href="http://www.kadaster.nl">http://www.kadaster.nl</a>                           | 75,00        |
| Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)               | Dienst van ministerie | <a href="http://www.immigratiedienst.nl/">http://www.immigratiedienst.nl/</a>         | 66,67        |
| Arbeidsvoorzieningsorganisatie; voor werkzoekenden     | ZBO                   | <a href="http://www.werk.net">http://www.werk.net</a>                                 | 66,67        |
| Sociale Verzekeringsbank                               | ZBO                   | <a href="http://www.svb.org/">http://www.svb.org/</a>                                 | 66,67        |
| UWV  | UVI                   | <a href="http://www.uszo.nl">http://www.uszo.nl</a>                                   | 50,00        |
| Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting                  | ZBO                   |   | 50,00        |
| Centraal Justitieel Incasso Bureau                     | Dienst van ministerie | <a href="http://www.minjust.nl/b_organ/cjib/">http://www.minjust.nl/b_organ/cjib/</a> | 40,00        |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | Ministerie            | <a href="http://www.minvrom.nl/">http://www.minvrom.nl/</a>                           | 25,00        |
| Arbeidsinspectie                                       | Ministerie            | <a href="http://www.minszw.nl">http://www.minszw.nl</a>                               | 12,50        |
| <b>Totaal, gemiddeld</b>                               |                       |   | <b>59,32</b> |

### Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven)

| Organisatie                          | Type                  | URL   | Score        |
|--------------------------------------|-----------------------|---|--------------|
| Senter                               | Dienst van ministerie | <a href="http://www.senter.nl/">http://www.senter.nl/</a>                   | 87,50        |
| Centraal Bureau voor de Statistiek   | Dienst van ministerie | <a href="http://www.cbs.nl/">http://www.cbs.nl/</a>                         | 75,00        |
| Het Kadaster                         | ZBO                   | <a href="http://www.kadaster.nl">http://www.kadaster.nl</a>                 | 75,00        |
| Belastingdienst                      | Dienst van ministerie | <a href="http://www.belastingdienst.nl/">http://www.belastingdienst.nl/</a> | 68,75        |
| Vereniging van Kamers van Koophandel | Kamer van Koophandel  | <a href="http://www.kvk.nl/">http://www.kvk.nl/</a>                         | 66,67        |
| Arbeidsvoorzieningsorganisatie       | ZBO                   | <a href="http://www.cwinet.nl">http://www.cwinet.nl</a>                     | 57,14        |
| UWV                                  | UVI                   | <a href="http://www.uszo.nl">http://www.uszo.nl</a>                         | 50,00        |
| Arbeidsinspectie                     | Ministerie            | <a href="http://www.minszw.nl">http://www.minszw.nl</a>                     | 33,33        |
| <b>Totaal, gemiddeld</b>             |                       |   | <b>65,18</b> |